

ООО «Цифровое проектирование»

ОПИСАНИЕ
процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы
для ЭВМ «Система моделирования и оптимизации «ОНЕГА»

2026

Оглавление

1. Аннотация.....	3
2. Обозначения и сокращения	3
3. Обеспечение и поддержка жизненного цикла ОНЕГА.....	4
4. Информация о персонале, необходимом для поддержания жизненного цикла	5
5. Правила работы в пилотной зоне	6
6. Подготовка к передаче продукта на ГО и ТП.....	6
7. Передача ОНЕГА на ГО и ТП	7
8. Гарантийное обслуживание	9

1. Аннотация

1.1 Настоящий регламент описывает совокупность процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Система моделирования и оптимизации «ОНЕГА» (далее также - ОНЕГА).

1.2 Настоящий регламент описывает ответственных и основные действия, которые должны быть предприняты группой разработки, группой тестирования и группой внедрения для установки, настройки ОНЕГА, тестирования и передачи внедрённого решения на гарантийное обслуживание и техническую поддержку.

1.3 Инфраструктура ОНЕГА расположена по адресам:

Объект	Фактический адрес
Инфраструктура разработки	Санкт-Петербург, Большая Пушкарская ул., 22, Санкт-Петербург, 197101
Группа разработки	Санкт-Петербург, Большая Пушкарская ул., 22, Санкт-Петербург, 197101
Служба поддержки	Санкт-Петербург, Большая Пушкарская ул., 22, Санкт-Петербург, 197101

2. Обозначения и сокращения

Термин/сокращение	Определение
ГО	Гарантийное обслуживание
Заказчик	Юридическое лицо, заинтересованное в выполнении исполнителем в рамках договора работ, оказании им услуг или приобретении лицензии на использование программного обеспечения
Исполнитель	Юридическое лицо, которое в рамках договора берется выполнить определенные работы или оказать услугу
ОТП	Отдел технической поддержки
ОЭ	Опытная эксплуатация

Продукт	Совокупность программных, программно-аппаратных и/или аппаратных средств ИТ, предоставляющая определенные функциональные возможности и предназначенная для непосредственного использования или включения в различные ИТ-системы
Решение, система	Полнофункциональное решение, представляющее собой совокупность функций ОНЕГА
РП	Руководитель проекта
ТЗ	Техническое задание
ТП	Техническая поддержка
ЭД	Эксплуатационная документация

3. Обеспечение и поддержка жизненного цикла ОНЕГА

3.1 Этапы поставки

ОНЕГА поставляется в виде «Комплекта поставки» (далее также – комплект), состоящего из:

1. Документированного описания вносимых в систему изменений;
2. Архива обновлений;
3. Документированного описания изменений настроек, которые требуется сделать вручную (при необходимости);
4. Сценария тестирования корректной работы системы.

3.2 Тестирование решения

Решение проходит предварительное тестирование с установкой на тестовый сервер с целью отладки и выявления несоответствий. Разработчик собирает комплект установки, инженер устанавливает решение на тестовый сервер, после чего инженер по тестированию или аналитик производят тестирование решения.

Если в процессе найдены ошибки, то решение направляется на доработку. Если ошибок не выявлено, то решение утверждается для переноса на промышленный сервер.

3.3 Перенос комплекта на промышленный сервер

Перенос выполняется инженером:

1. Согласовывается технологическое окно для выполнения работ на промышленном сервере;
2. В случае установки комплекта на промышленный сервер уже функционирующего решения, перед переносом делается резервная копия БД ОНЕГА. Для новых серверов данная процедура не является обязательной.
3. Инженер подтверждает наличие резервной копии БД и сообщает о готовности к переносу;
4. Инженер выполняет развертывание комплекта (копирует папки из архива обновлений в соответствующие папки на сервере);
5. При необходимости инженер/аналитик выполняет тестирование комплекта по сценарию;
6. Инженер/аналитик подтверждает успешную установку комплекта;
7. Инженер выполняет резервное копирование промышленной БД с установленным комплектом;
8. Инженер оповещает об окончании работ.

В случае ошибки переноса комплекта:

1. Инженер/аналитик фиксирует возникшие затруднения/ошибки;
2. Инженер восстанавливает предыдущую версию системы из резервной копии;
3. Инженер восстанавливает промышленную БД из резервной копии.

4. Информация о персонале, необходимом для поддержания жизненного цикла

Состав производственного персонала отдела разработки и отдела технической поддержки:

Должность	Кол-во
Аналитик	1
Инженер по тестированию	1
РП	1
Руководитель технической поддержки	1
Инженер	1

Разработчик	1
-------------	---

Сотрудники Исполнителя тестируют и выпускают программные продукты компании. Отдел технической поддержки обеспечивает консультации и сопровождение на 3-й линии технической поддержки системы (консультации администраторов системы).

5. Правила работы в пилотной зоне

Под пилотной зоной понимается временной интервал, на котором применительно к внедряемому продукту используются подходы, отличные от принятых на этапе промышленной эксплуатации, с целью проверки и отладки системы без вмешательства в привычную технологию работы.

Работа в пилотной зоне затрагивает определенный заранее список лиц от Заказчика.

Каждому участнику должна быть определена роль. Для каждой роли должна быть разработана инструкция.

Для обращений участников к отделу ОТП должен быть выделен специальный ящик электронной почты.

На стороне ОТП должны быть выделены сотрудники, осуществляющие мониторинг почтового ящика, регистрацию проблем, инцидентов, запросов на обслуживание, их анализ и поиск способов решения.

Коммуникации с участниками от Заказчика могут осуществляться также по телефону и при очном общении, если в этом возникла необходимость.

О ходе работ сотрудники ОТП в равной мере обязаны информировать как руководителя проекта внедрения, так и руководителя ОТП.

6. Подготовка к передаче продукта на ГО и ТП

До перевода ОНЕГА в промышленную эксплуатацию должны быть выполнены следующие действия:

№	Действие	Ответственный
1.	Определить и включить инженера(ов) технической поддержки в план проекта для	Руководитель проекта внедрения и руководитель ОТП

	участия в приёмке проекта и проверки готовности ОНЕГА.	
2.	Не позднее, чем за 1 месяц до начала опытной эксплуатации направить в ОТП информацию об используемом ОНЕГА и применяемых нетиповых решениях.	Руководитель проекта внедрения
3.	Если необходимо привлечение сотрудников ОТП в период ОЭ, направить информацию о планируемых сроках привлечения сотрудников ОТП не позднее чем за 1 месяц до начала опытной эксплуатации.	Руководитель проекта внедрения
4.	Обеспечить выпуск инструкций, которыми будут руководствоваться сотрудники ОТП при сопровождении продукта.	Руководитель ОТП
5.	На основе полученной информации о компонентах ОНЕГА оценить необходимость наращивания компетенции сотрудников ОТП по продуктам, поставленным Заказчику в результате выполнения проекта.	Руководитель ОТП
6.	Организовать обучение сотрудников ОТП новому продукту (при необходимости).	Руководитель ОТП

7. Передача ОНЕГА на ГО и ТП

7.1 В момент перевода системы в промышленную эксплуатацию РП должен выполнить проверку готовности к передаче проекта в ОТП. При этом должны быть выполнены следующие действия:

№	Действие	Ответственный
1	Передать установочный пакет согласно утвержденному контрольному листу.	Руководитель проекта внедрения

	<p>Установочный пакет должен содержать дистрибутивы прикладного программного обеспечения, достаточные для развертывания информационной системы, и должен содержать все необходимые компоненты.</p> <p>В установочный пакет должен входить список системного программного обеспечения, необходимого для функционирования системы.</p>	
2	Передать документацию на ОНЕГА, передаваемое в поддержку.	Руководитель проекта внедрения

7.2 Выделенный сотрудник ОТП проводит проверку ОНЕГА. При этом должны быть выполнены следующие действия:

№	Действие	Ответственный
1	Провести проверку готовности ОНЕГА и необходимой проектной документации согласно утвержденному контрольному листу.	ОТП при участии руководителя проекта внедрения

7.3 В случае выявления несоответствия, ОНЕГА не считается принятым на гарантийное обслуживание. Команда проекта внедрения устраняет несоответствия.

7.4 После устранения несоответствий команда установки передает, а ответственный из ОТП выполняет проверку устранения несоответствий.

7.5 В случае неуспешной проверки ситуация может быть эскалирована, а в случае трех неуспешных проверок должна быть эскалирована на руководителя направления руководителем ОТП или руководителем проекта внедрения. Руководитель направления устанавливает финальные сроки устранения несоответствий командой проекта установки или принимает решение об успешной приемке ОНЕГА.

8. Гарантийное обслуживание

8.1 Гарантийное обслуживание включает в себя исправление Исполнителем ошибок функционирования ОНЕГА в предусмотренных Техническим заданием к договорам на установку ОНЕГА работах, приводящих к полной неработоспособности системы и произошедших по вине Исполнителя. При этом бремя доказывания вины Исполнителя лежит на Заказчике.

8.2 Гарантийное обслуживание не включает в себя:

- Консультации и выполнение работ по адаптации и модификации ОНЕГА;
- Консультации по работе пользователей с ОНЕГА;
- Перевод на новые версии ОНЕГА (может выполняться на основании отдельных соглашений, в которых определяются содержание, объем, сроки и стоимость таких работ/услуг);
- Адаптацию и модификацию ОНЕГА в том числе по новым требованиям-доработкам, вызванным изменением функциональных или технических требований к ОНЕГА (может выполняться на основании отдельных соглашений, в которых определяются содержание, объем, сроки и стоимость таких работ/услуг);
- Поддержка инфраструктуры, осуществление резервного копирования, выполнение регламентных работ, а также выполнение задач 1-й и 2-й линии технической поддержки (такие работы/услуги осуществляются силами специалистов Заказчика);
- Анализ и консультации по вопросам, связанным с администрированием ОНЕГА.

8.3 Случаи отказа в гарантийном обслуживании Заказчику:

Если Заказчик самостоятельно вмешивался или вносил изменения ОНЕГА, а также при некорректной эксплуатации ОНЕГА, Исполнитель имеет право отказать в гарантийном обслуживании. Гарантийное обслуживание прекращается Исполнителем в одностороннем порядке в случае, если Заказчик не выполняет какую-либо из обязанностей, перечисленных в разделе «Обязанности Заказчика» в договоре на установку ОНЕГА или отраженных в эксплуатационной документации к ОНЕГА.

8.4 Экстренные исправления

Экстренные исправления допускаются, если ошибка в промышленной среде приводит к невозможности работы части или всех функций ОНЕГА:

1. Полностью остановлена работа системы или система не работает для большинства (более 60%) пользователей.

2. Количество и характер нарушений в работе таковы, что ОНЕГА невозможно использовать для выполнения всех ранее автоматизированных критичных процессов в деятельности предприятия.

8.5 Порядок выполнения запросов:

Гарантийное обслуживание оказывается Исполнителем только на основе формализованных запросов от уполномоченных представителей Заказчика, направленных по электронной почте на адрес системы учета таких заявок info@numdes.com.

В запросе Заказчика должно быть указано:

1. Название организации, приобретавшей лицензию;
2. Номера и даты договора, в рамках которого Исполнитель обязан оказать гарантийное обслуживание;
3. Название версии ОНЕГА, к которому относится гарантийный случай;
4. Контактная информация для ответа на обращение;
5. Суть вопроса, включающая:
 - a. краткое описание текущего поведения ОНЕГА при возникновении инцидента;
 - b. краткое описание ожидаемого поведения ОНЕГА;
 - c. полная последовательность действий с момента запуска ОНЕГА до момента получения результатов, не соответствующих ожиданиям;
 - d. ссылку на пункт пользовательской или эксплуатационной документации ОНЕГА, которому противоречит функциональность ОНЕГА, установленного на серверах Заказчика.

Исполнитель ведет журнал запросов об оказанном Гарантийном обслуживании на основании запросов Заказчика.

Исполнитель направляет информацию о принятии запроса к исполнению на имя уполномоченного представителя Заказчика.

В случае отказа от принятия запроса Исполнитель обязан мотивировать свой отказ.

Срок оказания консультаций или выполнения работ в рамках гарантийного обслуживания зависит от сложности вопроса и уточняется в ходе консультаций.

8.6 Обязанности Заказчика:

Заказчик обязуется в течение срока Гарантийного обслуживания:

- не вносить изменения в конфигурацию и функциональность ОНЕГА;
- вести журнал изменений, производимых на промышленном сервере;
- заблаговременно согласовывать с Исполнителем выполнение любых работ, потенциально способных повлиять на работоспособность ОНЕГА: в том числе, но не исключительно, изменение конфигурации серверов ОНЕГА;
- осуществлять резервное копирование данных и прикладного ОНЕГА в соответствии с принятыми у Заказчика стандартами;
- при выполнении работ по гарантийному обслуживанию обеспечить по запросу Исполнителя непосредственный и удаленный доступ сотрудников Исполнителя к серверам Заказчика и предоставить материалы и информацию, необходимые для выполнения запросов.